Course outline

หลักสูตร : ทักษะกับการเป็นหัวหน้างาน

(Supervisor Essential Skill)

(หลักสูตร 4 วัน)

โดย

วิทยากรและที่ปรึกษาประจำสถาบัน KCT Academy

หลักการและความสำคัญ :

หัวหน้างานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในหน่วยงานขององค์กรธุรกิจ จากความสามารถในการดูแลและให้คำแนะนำบุคลากรหรือทีมเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความรับผิดชอบในการพัฒนา สร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรและทีม ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

ตำแหน่งหัวหน้างานถือเป็นก้าวแรกของบุคลากรที่มีความสามารถและความเป็นผู้นำ การเป็นหัวหน้างานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เป็นการวางรากฐานสำหรับการเป็นผู้บริหารที่มีศักยภาพ เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กรในอนาคต

เนื้อหาของหลักสูตรนี้จะให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการเริ่มต้นเป็นหัวหน้างานใหม่ โดยในวันแรก จะเริ่มจากการสร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของหัวหน้างาน และการพัฒนาความเป็นผู้นำ จากนั้นจะเป็น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ในวันที่สอง จะเป็นการบริหารผลงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย (Target Setting) แนวทางการพัฒนาบุคลากร การให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Feedback) และทักษะการสอนงาน (Coaching) เบื้องต้น

วันที่สาม จะเป็นเรื่องการสร้างและบริหารทีม รวมทั่งการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยการสร้างทีมและแรงจูงใจ (Team Building and Motivation) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) ในการทำงาน และทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making) ซึ่งรวมถึงการจัดการภาวะวิกฤติเบื่องต้น

วันที่สี่ จะเป็นเรื่องการบริหารจัดการต่างๆ ประกอบด้วยการบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญ (Time Management and Prioritization) การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Delegation) และข้อพิจารณาด้านจริยธรรมและกฎหมาย

เนื่องจากทักษะการเป็นหัวหน้างานและการเป็นผู้นำ เป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝนพัฒนาเพื่อยกระดับศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ในช่วงท้ายของการอบรม จะให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับพัฒนาทักษะ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องต่อไปหลังสิ้นสุดการอบรมแล้ว

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้บริหารระดับต้น หัวหน้างานใหม่ และบุคลากรที่กำลังจะขึ้นเป็นหัวหน้างาน รวมถึงผู้ที่ต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา

ประโยชน์และผลที่คาดหวัง :

1. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความคาดหวังในการเป็นหัวหน้างานและการเป็นผู้นำ
2. พัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน การบริหารงาน การบริหารทีม และเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
3. ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการพัฒนาสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

หัวข้อและสาระการเรียนรู้ :

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	Day 1 09:00 – 10:00	**บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้างาน** ● ความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน ● ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน ● เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในฐานะหัวหน้างาน
2	10:00 – 12:00	**การพัฒนาความเป็นผู้นำ** ● รูปแบบความเป็นผู้นำและผลกระทบ ● การพัฒนารูปแบบความเป็นผู้นำที่เหมาะสมสำหรับแต่ละบุคคล ● การส่งเสริมวัฒนธรรมความรับผิดชอบ

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
3	13:00 – 16:00	**การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ** (Effective Communication) • ความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับหัวหน้างาน • การฟังเชิงรุก (Active Listening) และการถามอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Questioning) • การเขียนเชิงธุรกิจ (Business Writing) Workshop: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
4	Day 2 09:00 – 10:30	**การจัดการผลงาน** (Performance Management) • การกำหนดความคาดหวังและเป้าหมาย (Target Setting) • แนวทางในการพัฒนาทีมงานและผลงาน Workshop: การกำหนดเป้าหมาย (Target Setting)
5	10:30 – 12:00	**การให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ** (Effective Feedback) • ความสำคัญของให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงาน • เทคนิคในการให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ • การจัดการข้อเสนอแนะที่ยากลำบาก Workshop: การให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ
6	13:00 – 16:00	การสอนงานเบื้องต้น (Basic Coaching) • หลักการที่สำคัญและขั้นตอนในการโค้ช • การใช้โมเดล GROW ในการโค้ช • การเอาชนะความท้าทายในการโค้ช Workshop: การสอนงาน (Coaching)

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
7	Day 3 09:00 – 10:30	**การสร้างทีมและแรงจูงใจ** (Team Building and Motivation) • การสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพสูง • กลยุทธ์การสร้างทีมและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน • การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) กับบุคคลและทีม Workshop: การสร้างทีมและแรงจูงใจ
8	10:30 – 12:00	**การแก้ปัญหาความขัดแย้ง** (Conflict Resolution) • ความขัดแย้งในที่ทำงานประเภทต่างๆ • แนวทางการไกล่เกลี่ยและแก้ไขข้อขัดแย้ง • การส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานในเชิงบวก Workshop: การแก้ปัญหาความขัดแย้ง
9	13:00 – 16:00	**การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** (Problem Solving and Decision Making) • เทคนิคการแก้ปัญหา (Problem-solving techniques) • แนวทางในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ • ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking Skill) • การจัดการภาวะวิกฤติเบื้องต้น Workshop: การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
10	Day 4 09:00 – 10:30	**การบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญ** (Time Management and Prioritization) • บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพในฐานะหัวหน้างาน • จัดลำดับความสำคัญของงาน
11	10:30 – 12:00	**การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ** (Effective Delegation) • เทคนิคการมอบหมายงาน • การเอาชนะความท้าทายในการมอบหมายงาน

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
12	13:00 – 15:00	**ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมและกฎหมาย** • ความรับผิดชอบทางจริยธรรมสำหรับหัวหน้างาน • มาตรการทางวินัย และกฎหมายที่ควรทราบ
13	15:00 – 16:00	**สรุปเนื้อหาและการวางแผนปฏิบัติการ** • ทบทวนประเด็นสำคัญจากการอบรม • การวางแผนปฏิบัติการสำหรับพัฒนาทักษะ Workshop: การวางแผนปฏิบัติการสำหรับพัฒนาทักษะ

ผู้เข้ารับการอบรม :

หัวหน้างานใหม่ และบุคลากรที่กำลังจะขึ้นเป็นหัวหน้างาน จำนวน 30 คน

ระยะเวลาอบรม :

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 4 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วยการบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

แนวทางการเรียนรู้(วิธีการฝึกอบรม)

ทฤษฎี 50% : **ปฏิบัติ** 50%

- ★ **บรรยาย** : ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
- ★ **กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด** : ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
- ★ **ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ** : เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” ยิ่งขึ้น
- ★ **การเสวนาตีความ** : ฝึกวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้
  - การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และการฝึกประสบการณ์ (Adult Learning & Experiential Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา

อย่างแท้จริง และ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที

- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้มุมมองหลักคิดผ่านกิจกรรมกลุ่ม และเดี่ยว การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง